



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**Percepción del usuario sobre la calidad de atención que
brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del
Hospital Regional de Ayacucho**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencia
y Desastres**

AUTOR

Luz Miriam DE LA CRUZ AGUIRRE

ASESOR

Juana Elena DURAND BARRETO

Lima - Perú

2014

RESUMEN

AUTOR : LUZ MIRIAM DE LA CRUZ AGUIRRE

ASESOR : JUANA ELENA DURAND BARRETO

El presente estudio tuvo como **objetivo**; determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2014. **Material y Método.** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 usuarios de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento una Escala de Licker modificada, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** De 100% (30); 40% (12) tienen una percepción medianamente favorable, 36.7% (11) desfavorable y 23.3% (7) favorable. Referente a la dimensión técnico, 40% (12) tienen una percepción y desfavorable respectivamente, y 20% (6) favorable; en la dimensión entorno, 43.4% (13) tienen una percepción desfavorable, 33.3% (10) favorable y 23.3% (7) medianamente favorable. **Conclusiones.** La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, así como en la dimensión interpersonal y técnica la mayoría expresa que es medianamente favorable a favorable referido a que le brinda confianza para expresar dudas, sentimientos, preocupación y temor, de igual modo recibe la orientación del profesional de enfermería cuando ingresa al servicio, lo llama por su nombre, y la limpieza del servicio, consideran que es bueno el apoyo emocional que le brinda, cuando tiene alguna necesidad acude de manera inmediata y se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso; y un mínimo porcentaje significativo expresa una percepción desfavorable ya que utiliza gestos y una mirada fuerte cuando se dirige hacia él, olvida el cumplimiento del tratamiento y la iluminación del ambiente.

PALABRAS CLAVES: Percepción del paciente, Calidad de atención, Profesional de enfermería.

SUMMARY

AUTHOR: LUZ MIRIAM DE LA CRUZ AGUIRRE

ADVISORY: JUANA ELENA DURAND BARRETO

The present study had as **objective**; determine the perception of the user on the quality of care provided by the nurse at the Regional Hospital of Ayacucho 2014 emergency service. **Material and method.** The study is application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The sample was conformed by 30 users of emergency. The technique was the survey and the instrument a scale of Licker modified, applied prior informed consent. **Results.** 100% (30); 40% (12) have a moderately favorable perception, 36.7% (11) unfavorable and 23.3% (7) Pro. The dimension concerning technical, 40% (12) have a perception and unfavorable respectively, and 20% (6) Pro; in the dimension environment, 43.4% (13) have an unfavorable perception, 33.3% (10) Pro and 23.3% (7) moderately favorable. **Conclusions.** The perception of patients about the quality of care provided by nursing staff, as well as interpersonal and technical dimension express most that is moderately favorable to favorable referred to that gives you confidence to express doubts, feelings, concern and fear, similarly receives the orientation of the nursing professional when he joined the service, calls it by name, and cleaning service, consider the emotional support that gives you, when you have to be good any need comes immediately and cares about lower noise and facilitate your rest; and a minimum significant percentage expressed an unfavorable perception since it uses gestures and a look strong when it is directed toward him, you forget the adherence to treatment and the illumination of the environment.

KEYWORDS: Perception, quality nursing care professional